

**EL TURISMO ALTERNATIVO COMO ESTRATEGIA EMPRESARIAL PARA  
LOGRAR EL ENCADENAMIENTO DEL TURISMO RELIGIOSO EN GUADALAJARA  
DE BUGA**

**CAROLINA GUTIERREZ CEDANO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD**

**CEAD PALMIRA**

**2018**

**EL TURISMO ALTERNATIVO COMO ESTRATEGIA EMPRESARIAL PARA  
LOGRAR EL ENCADENAMIENTO DEL TURISMO RELIGIOSO EN GUADALAJARA  
DE BUGA**

**CAROLINA GUTIERREZ CEDANO**

**INFORME FINAL DEL PROYECTO INVESTIGATIVO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD**

**CEAD PALMIRA**

**2018**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

**FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO**

---

**FIRMA DEL JURADO**

---

**FIRMA DEL JURADO**

---

## **DEDICATORIA**

Porque eres mi mayor fortaleza, porque eres mi  
razón de ser, porque eres por quien salir adelante,  
porque eres el motor de mi vida, porque por ti, he  
salido adelante, porque por ti, me he fijado metas,  
porque eres y serás mi más grande tesoro. Te amo  
Hijo hermoso SAQG.

## **AGRADECIMIENTOS**

Al Dios del cielo, porque sé, que cada paso en mi vida lo doy de tu mano, porque guías e iluminas mi caminar y porque sé que soy tu hija preferida.

Agradezco especialmente, a todos los que contribuyeron en el proceso y conclusión de este trabajo, a mis padres y compañero, los que me han apoyado de manera incondicional en todos los proyectos que emprendo y me han alentado para seguir adelante.

Esto no termina, la formación profesional es la vía al Éxito.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN .....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>10</b>
<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>11</b>
<b>JUSTIFICACION.....</b>	<b>12</b>
Problema objeto de la investigación .....	14
<b>OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>16</b>
Objetivos específicos .....	16
<b>1. MARCO TEORICO .....</b>	<b>17</b>
<b>2. MARCO LEGAL.....</b>	<b>22</b>
<b>3. MARCO CONTEXTUAL.....</b>	<b>26</b>
3.1. Reseña histórica .....	26
3.2. Descripción Geografía .....	27
3.3. Posición astronómica .....	28
3.4. Límites del municipio .....	28
3.5. Relieve.....	29
3.6. Superficie por pisos térmicos .....	29
3.7. Actividad Económica .....	29
3.8. Servicios Básicos.....	30
3.9. Vías de comunicación.....	30
<b>4. METODOLOGIA .....</b>	<b>32</b>
<b>5. DESARROLLO METODOLÓGICO .....</b>	<b>33</b>
5.1. Identificación de los sitios turísticos .....	33
5.2. Estado del arte Identificación de los sitios turísticos en Guadalajara de Buga.....	33
5.3. Clasificación de los sitios turísticos en Guadalajara de Buga .....	34
5.4. Estado del Arte Clasificación de los sitios turísticos en Guadalajara de Buga .....	35
5.5. Construcción de la estrategia empresarial .....	41
5.6. Fundamentación teórica de la estrategia: Clúster.....	47
5.7. Propuesta de valor en el clúster de turismo para Guadalajara de Buga.....	50

5.8. ¿Cómo se logra?.....	52
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>60</b>
Anexo No 1 Formulario soporte para la realización de la encuesta. ....	60

**TABLA DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1: Estructura del diamante de Porter ..... 19

Ilustración 2: Estructura del diamante de Porter ..... 477



## **RESUMEN**

El proyecto, es una investigación que tiene por objetivo general realizar una caracterización de los componentes del turismo alternativo en el municipio, con el fin de lograr el encadenamiento del turismo religioso, mediante el diseño de una estrategia empresarial para coadyuvar al mejoramiento de la industria del turismo en Guadalajara de Buga, los resultados muestran en un 98.4% consideran que la industria del turismo municipal debe ofertar rutas integradas, un 92.8% que se deben agregar otras actividades turísticas a la industria del turismo en la ciudad, Un 98.2% de los encuestados consideran que es significativo conocer otros tipos de turismo, un 87.1% consideran a la ciudad de Guadalajara de Buga como una ciudad turística, teniendo la identificación de Guadalajara de Buga a nivel nacional con un 89.4%, lo cual se evidencia en la concepción de ser una ciudad turística por excelencia, pero este factor resultante por sí solo no garantiza el éxito de la estrategia empresarial denominada clúster, hacen falta otros como la calidad de la oferta; Un 39.9% considera que los servicios son de alta calidad, frente a un 37.1% que lo consideran ocasionalmente verdad, generando ese espacio para innovar y crear estrategias que conduzcan a ofertar un turismo de alta calidad, la política pública sobre turismo en la ciudad; es considerada en un 34.6% en un plan asertivo para el desarrollo de la ciudad en esta actividad económica, lo que implica mejorar en este aspecto.

Palabras claves: Turismo, encadenamiento, clúster, calidad, diseño, empresarial, talento humano, investigación, política pública.

## **ABSTRACT**

The project is a research that has as a general objective to characterize the components of alternative tourism in the municipality, in order to achieve the chaining of religious tourism, by designing a business strategy to help the improvement of the tourism industry. tourism in Guadalajara de Buga, the results show in a 98.4% consider that the municipal tourism industry should offer integrated routes, 92.8% should be added other tourism activities to the tourism industry in the city, 98.2% of respondents consider that it is significant to know other types of tourism, 87.1% consider the city of Guadalajara de Buga as a tourist city, having the identification of Guadalajara de Buga at a national level with 89.4%, which is evident in the conception of being a tourist city par excellence, but this resulting factor alone does not guarantee the success of the business strategy ial called cluster, others are needed such as the quality of the offer; 39.9% consider that the services are of high quality, compared to 37.1% that consider it occasionally true, generating this space to innovate and create strategies that lead to offer a high quality tourism, the public policy on tourism in the city; it is considered in 34.6% in an assertive plan for the development of the city in this economic activity, which implies improvement in this aspect.

Keywords: Tourism, chaining, cluster, quality, design, business, human talent, research, public policy.

## **INTRODUCCION**

El presente informe final del proyecto investigativo cuya denominación genérica es el turismo alternativo como estrategia empresarial para lograr el encadenamiento del turismo religioso en Guadalajara de Buga, es una investigación de carácter cualitativo, de tipo: comparativo, comprensivo. que tiene por objetivo general realizar una caracterización de los componentes del turismo alternativo en el municipio, con el fin de lograr el encadenamiento del turismo religioso, mediante el diseño de una estrategia empresarial para coadyuvar al mejoramiento de la industria del turismo en Guadalajara de Buga, para alcanzar tal fin este trabajo se ha estructurado así: En un primer momento se realizó toda la exploración conceptual sobre la industria del turismo en el municipio, basados en ello se disertó sobre el tipo de investigación a efectuar, lo cual nos permitió fundamentar el anteproyecto con todos sus componentes estructurales, luego de diagnosticado el problema u objeto situacional de la investigación se procedió a elegir el tipo de instrumento a emplear para recoger la información necesitada y así presentar el primer esbozo de la investigación y metodológicamente agotar las discusiones pertinentes para estructurar el mismo.

Este proyecto final presenta una introducción aclaratoria sobre las connotaciones metodológicas del mismo, su correspondiente justificación y formulación del problema investigativo, sus objetivos: general y específicos, el marco teórico, y legal como fundamentación conceptual del trabajo, e igualmente su marco contextual, para ubicar al lector sobre el turismo religioso y las alternativas de una oferta turística complementaria. También la metodología empleada en el desarrollo del trabajo, los resultados de la investigación, conclusiones y recomendaciones, finalmente la bibliografía y los anexos respectivos.

## JUSTIFICACION

El desarrollo económico de la ciudad con base en la industria del turismo, viene siendo respaldado por determinaciones jurídicas apuntaladas en proyectos viables, se crearon diversos proyectos que apuntaron hacia el aprovechamiento el potencial de desarrollo económico de la región con base en el turismo y todas las ventajas comparativas que ofrecía la ciudad y su contexto de ubicación geográfico, el Convenio de Asociación “Centro del Valle del Cauca una ruta en Común”, tiene muchísimas razones para su elección. Es el resultado de una agenda prospectiva para Colombia identificado desde el 2003, (Visión Colombia II Centenario 2019), que señala al país con 14 apuestas productivas promisorias entre ellas el turismo focalizado en el Valle del Cauca entre otros. Esta circunstancia queda asociada a lo producido como el área metropolitana de turismo de Buga, que fue creada mediante la Ley 300 de 1996 o Ley General del Turismo. En ella se crean once áreas metropolitanas en diferentes regiones colombianas con potencialidad y entre ellas la que reúne a los trece municipios del centro sur del Valle del Cauca liderados por la Cámara de Comercio de Buga, (con jurisdicción en la mayoría de ellos), y un puñado de empresarios del turismo. También se impulsó y creo el Clúster “Centro del Valle del Cauca una ruta en Común”, como ya se dijo, liderado por la Cámara de Comercio de Buga y que, en 2001, firmó un convenio con la Universidad del Valle y el auspicio y financiación del Municipio de Buga para su creación en asocio con los municipios de Calima - El Darién, Guacari, Yotoco, Restrepo, Ginebra y San Pedro. Ya el artículo 14, de la ordenanza del Plan para el desarrollo del Valle del Cauca 2004 – 2007, identificado desde el 2003 que la estrategia era: “Fortalecer la planificación integral y el desarrollo territorial sostenible mediante el Fomento al desarrollo de la Zona Centro”. Constituida por los municipios: Buga, Tuluá, Trujillo, Calima - El Darién, Guacari, Yotoco, Restrepo, Andalucía, Riofrío, San Pedro y Bugalagrande.

Actualmente en el plan de desarrollo municipal 2016 – 2019 en su capítulo 2 artículo 18 dice que la “PROMOCIÓN DEL DESARROLLO. Tiene como objetivo general apoyar al sector empresarial, a los inversionistas y a los comerciantes para que inviertan en Buga, generen empleo y fortalezcan la capacidad productiva fortaleciendo renglones económicos generadores de empleo mediante la conformación de la plataforma logística, las cadenas agroindustriales y el turismo”. Y continua planteando: “En materia de desarrollo turístico contempla la revisión, adopción mediante Acuerdo Municipal y divulgación de la Política Pública de Turismo para aprovechar las potencialidades y oportunidades del sector que permita crear nuevas ofertas turísticas innovadoras y competitivas complementando el producto religioso y promoviendo el turismo cultural, de naturaleza, de deporte y de convenciones, para atraer nuevos visitantes e inversionistas que dinamiten y posicionen el municipio como un destino competitivo.”

Se plantea en el mismo ítem del plan de desarrollo: “El mejoramiento de Buga como destino turístico requiere compromiso de parte de los empresarios del sector para la prestación de servicios con calidad, eficiencia y oportunidad. Buga debe certificarse como destino turístico sostenible NTS-TS-01 -1 y mantener la calidad de miembro en la Red Turística de Pueblos Patrimonio de Colombia son las proyecciones y retos para este cuatrienio.

Se tramitará un proyecto de acuerdo para crear una zona de desarrollo turístico prioritario con base en estudios técnicos, cumpliendo lineamientos de la política pública municipal que se adopte para el sector turismo, además de las normas sobre ordenamiento territorial y demás concordantes. Estas estrategias sectoriales, conllevan la coordinación de acciones para controlar

factores que impactan negativamente el turismo como por ejemplo la ocupación indebida del espacio público, el deterioro del patrimonio urbanístico y arquitectónico, el inadecuado manejo de basuras, la inseguridad, la mendicidad, la débil cultura ciudadana, los problemas de movilidad, la informalidad comercial, entre otros aspectos.”

Por tanto, la justificación de este trabajo está enmarcada dentro de dos niveles: Un primer nivel caracterizado en toda esa normatividad jurídica que respalda la política pública sobre la industria del turismo y en especial en la incrustación de la potencia del turismo religioso, en dicha cadena productiva. Un segundo nivel que implica diseñar un nuevo clúster interno con conexiones externas como factor de estrategia empresarial y así poder encadenar dicho turismo religioso en un marco más global: Turismo alternativo, aprovechando las nuevas construcciones, mejorando las existentes, con el fin de las rutas turísticas aprovechen el máximo potencial de las ventajas comparativas y competitivas de las condiciones particulares de la ciudad.

### **Problema objeto de la investigación**

El municipio de Guadalajara de Buga es reconocido a nivel nacional e internacional por ser epicentro de un fenómeno religioso alrededor de la imagen del señor de los milagros, ubicado en la basílica del mismo nombre, con grandes manifestaciones de ese fervor, hechas visibles en visitas multitudinarias en diferentes épocas del año y en especial en fechas concretas de celebración al mismo, lo que ha traído como consecuencia el desarrollo de una industria específica de bienes y servicios para atender las necesidades del mercado creado por todo tipo de visitantes.

El turismo religioso suele ser definido como un “nuevo-viejo turismo”, ya que, aunque los fenómenos de peregrinación hacia centros irradiadores de gracia suelen tener siglos de antigüedad, el desarrollo de las infraestructuras y la planta necesaria para el acceso y la atención masiva de visitantes es un proceso relativamente reciente, incluso en Europa. En el caso específico de Buga, las peregrinaciones se remontan a la manifestación de la divinidad en forma de una reliquia, se podría decir que desde el siglo XVI se creó la tradición de viajar a Buga por motivos religiosos, pero solo hasta los siglos XX y XXI se empezó a incorporar esta tradición a las lógicas del mercado y la globalización, convirtiéndose en un importante foco de desarrollo económico local, expresado en tres factores claves: la innovación, los sistemas productivos locales y la asociatividad. Ante la existencia de un fenómeno de turismo religioso en torno a un centro irradiador de gracia, el territorio de gracia a su alrededor se transforma en un espacio multifuncional, con capacidad para atender actividades de espiritualidad, culturales y de ocio, y de satisfacer visitantes con motivaciones y expectativas distintas a las religiosas.

Surge entonces varias preguntas problemáticas:

¿Cómo fomentar la potencialidad del turismo religioso?

¿Cómo utilizar nuevos espacios geográficos mejorados y Otros creados en el municipio para integrar al sector turismo?

¿Cómo diseñar un encadenamiento del turismo religioso a un concepto más global como lo es el turismo alternativo?

## **OBJETIVO GENERAL**

Realizar una caracterización de los componentes del turismo alternativo en el municipio, con el fin de lograr el encadenamiento del turismo religioso, mediante el diseño de una estrategia empresarial para coadyuvar al mejoramiento de la industria del turismo en Guadalajara de Buga.

### **Objetivos específicos**

Identificar las características de los componentes del turismo alternativo que se desarrollan en pro del turismo en Guadalajara de Buga.

Clasificar las características de los componentes del turismo alternativo que se vienen ejecutando en pro del turismo en Guadalajara de Buga.

Diseñar la estrategia empresarial que permita lograr el encadenamiento del turismo religioso en el marco del turismo alternativo.



## 1. MARCO TEORICO

Los referentes con los cuales se va a realizar este trabajo están fundamentados en las investigaciones efectuadas por **Cuevas, T. (2006)** donde manifiesta que el turismo alternativo forma parte del “turismo sustentable”, los beneficios que parten de la sustentabilidad, se agrupan en indicadores para el desarrollo turístico:

Ambientales: estimulan la sensibilización de los impactos del turismo en los recursos naturales y culturales; buscan un desarrollo equilibrado con el medio ambiente; administran los impactos producidos por modelos de permanencia; valora los beneficios económicos obtenidos por la flora y fauna a favor de la comunidad para su cuidado.

Sociales: Garantizan una justa distribución de costos y beneficios; inducen a la planificación regional; estimulan la mejora de la infraestructura; mejoran el nivel de vida con obras para la comunidad.

Económicas: integran a las comunidades locales a las actividades turísticas; generando empleo local directo e indirecto; estimulan el desarrollo de empresas direccionadas al turismo, así como la generación de divisas e inyecta capitales a la economía local.

Culturales: promueven la restauración y conservación de las zonas arqueológicas, monumentos históricos y todos aquellos edificios que por su naturaleza representen un bien arquitectónico y denoten un interés de conservación; estimulan a la gente para valorar su comunidad.

Igualmente, en su investigación (**Melgar, 2004**) dice que el turismo sustentable reconoce la necesidad de un enfoque integral de desarrollo que entienda las relaciones entre recursos naturales y culturales, el sector turismo y otras actividades, ya que para que se logre el compromiso debe recaer en todos los actores involucrados (la población local, los turistas, los empresarios y el gobierno) con el fin de que todos se beneficien.

El concepto de desarrollo turístico sustentable que se expresa bajo tres situaciones teóricas que lo hacen girar en un todo: la económica, la social y la ecológica y él se ejecuta bajo dos importantes modalidades turísticas, una denominada turismo alternativo y la otra, inserta en ésta última, es el ecoturismo. El ecoturismo colabora en el desarrollo de la región incorporándose en las áreas naturales protegidas y parques nacionales que cuenten con recursos únicos para ser usados, incidiendo mediante la captación de beneficios económicos destinados a la localidad poseedora de los recursos.

El hacer del turismo alternativo una estrategia de fortalecimiento empresarial, se basa teóricamente en llevar la planeación estratégica al turismo como lo plantea: Acerenza (2002) puntualiza que al centrar la planeación estratégica al turismo, ésta debe establecer la diferenciación del trabajo, en la parte más alta de la estructura administrativa y el desarrollo de las actividades, así como en los niveles base de operación de la propia organización; en este caso la parte más alta corresponde a la secretaria de turismo, además de directores de organismos nacionales o internacionales de turismo. La planeación estratégica, establece los ejes centrales de desarrollo turístico, puntualizando como, el proceso destinado a determinar los objetivos generales del desarrollo, las políticas y las estrategias que guiarán los aspectos vinculantes a las

inversiones, el uso y el ordenamiento de los recursos utilizables con este fin.

La herramienta estratégica para lograr el cometido del trabajo se denomina clúster, como elemento generador de valor agregado para alcanzar el mejoramiento de la competitividad del municipio, este concepto lo encontramos en Porter (1990) “acuñó el término CLÚSTER para designar concentraciones geográficas de organizaciones especializadas donde en determinadas actividades productivas portaba favorablemente sobre los cuatro polos del diamante que explica la ventaja competitiva”

*Ilustración 1: Estructura del diamante de Porter*



Fuente: <https://clusterturisticomonteverde.wikispaces.com/file/view/01-01.jpg/352751204/01-01.jpg>

Según Michael Porter (1990) son cuatro los componentes de la ventaja competitiva que

conforman el diamante; el primer determinante lo constituye la condición de los factores, en este ítem la teoría económica clásica ha sido revolucionada completamente por Porter. Inicialmente el concepto neoclásico de la dotación o proporción de factores como lo son mano de obra y capital los cuales se conciben de un modo dinámico y no estático. Los factores de producción no son nada más que los insumos necesarios para poder competir en cualquier sector como lo son: mano de obra, recursos naturales, tierra cultivable, capital e infraestructura.

El segundo determinante de la ventaja competitiva nacional es un sector que se encuentra dentro del diamante de Porter y son las condiciones de la demanda interior para el producto o servicio de un sector; donde muestra tres características que son especialmente significativos: la segmentación de la estructura de la demanda interna, donde la influencia con mayor impacto en la demanda interior sobre la ventaja competitiva se origina mediante la combinación y carácter de las necesidades del comprador local.

El tercer determinante que genera lo que Porter determina Clúster son los sectores conexos y auxiliares, donde es importante la presencia en la nación de sectores proveedores o sectores conexos que sean internacionalmente competitivos. Como fuente importante de ventajas competitivas va de la mano con la presencia de empresas horizontales relacionadas e internacionalmente competitivas.

El cuarto determinante de la ventaja competitiva y probablemente uno de los más importantes de los cuatro componentes es estrategia, estructura y rivalidad de las empresas se relaciona con la intensidad de la rivalidad interna, lo cual obliga a las empresas a competir de una forma más

agresiva e innovadora de lo habitual y así acoger por una actitud global.

Por otra parte, Rosenfeld (1995) reafirma en su definición el concepto de concentración geográfica, e identifica a un clúster como “una aglomeración puntual, geográficamente delimitada por empresas similares, relacionadas entre ellas para que en conjunto sean capaces de lograr una mayor competitividad”. Las empresas se juntan en grupos con el fin de aumentar la actividad económica y facilitar las transacciones comerciales (Otero, Lodola, & Menéndez, 2004).

## **2. MARCO LEGAL**

La ley marco para el sector turístico en Colombia es la Ley General de Turismo (Ley 300 de 1996)

Ley 768 de julio 31 de 2002. Por la cual se adopta el Régimen Político, Administrativo y Fiscal de los Distritos Portuario e Industrial de Barranquilla, Turístico y Cultural de Cartagena de Indias y Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta.

Ley 731 de 2002. Por la cual se dictan normas para favorecer a las mujeres rurales.

Decreto 1336 de junio 26 de 2002. Por el cual se modifica el Decreto Reglamentario 505 del 28 de febrero de 1997

.

Resolución 0119 de febrero 12 de 2002. Por la cual se fijan unas reglas para el cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos de la obligación contemplada en el artículo 16 de la Ley 679 del 3 de agosto de 2001.

Resolución 00738 de 2002. Por medio de la cual se definen las tasas aeroportuarias.

Resolución 0049 de enero 22 de 2002. Por la cual se establecen las tarifas de inscripción del Registro Nacional De Turismo.

Decreto 53 de enero 18 de 2002. Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la

actividad de las Agencias de Viajes y se dictan otras disposiciones.

Ley 679 de 2001. Prevención contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso con menores de edad.

Decreto 2107 de 2001. Por el cual se dictan disposiciones sobre la expedición de visas, control y regularización de extranjeros y se dictan otras disposiciones en materia de inmigración.

Decreto 1824 de 2001. (Disposiciones relacionadas con la actividad de los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones)

Decreto 1825 de 2001. (Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad de los Guías de Turismo).

Decreto 1912 de 2001. (Reglamentación Tiempo Compartido)

Decreto 174 de 2001. Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial.

Decreto 2194 de octubre 27 de 2000. Por el cual se modifica el plazo para la actualización del Registro Nacional de Turismo

Ley 561 de 2000. Por medio de la cual se autoriza a la Asamblea Departamental del Meta para

ordenar la emisión de la "Estampilla de Fomento Turístico" y se dictan otras disposiciones.

Decreto 219 del 2000. (Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Desarrollo Económico

Sentencia C967 de 2000. Profesión de agentes de viajes (Corte Constitucional)

Decreto 2485 de 1999. Por el cual se establece la obligación de inscribirse en el Registro Nacional de Turismo a los equipajeros como prestadores de servicios turísticos.

Decreto 2395 de 1999. Por el cual se reglamenta la Ley 300 de 1996 en lo relacionado con la inscripción en el Registro Nacional de Turismo de los establecimientos gastronómicos, bares y negocios similares de interés turístico.

Resolución 221 de 1999. (Código de Ética del Guía de Turismo)

Resolución 220 de 1999. (por la cual se deroga la resolución número 001 del 4 de agosto de 1997 y se reglamenta el consejo profesional de guías de turismo)

Decreto 1076 de 1997. (por el cual se reglamenta el sistema de tiempo compartido turístico.)

Decreto 502 de 1997. (por el cual se definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencias de viajes de que trata el artículo 85 de la Ley 300 de 1996.)



Decreto 503 de 1997. (Reglamentación del ejercicio de la profesión de Guía de Turismo)

Decreto 504 de 1997. por el cual se reglamenta el Registro Nacional de Turismo

Decreto 505 de 1997. por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 300 de 1996

Decreto 972 de 1997. por el cual se reglamentan los planes de servicios y descuentos especiales en materia de turismo para la tercera edad.

Decreto 1095 de mayo 30 de 1994. Por el cual se adopta el Código de Ética Profesional del Agente de Viajes y Turismo.

Ley 32 de 1990. (se reglamenta el ejercicio de la profesión de Agentes de Viajes)

### **3. MARCO CONTEXTUAL**

La presente investigación se realiza en el municipio de Guadalajara de Buga, ubicado en la región central del departamento del Valle del Cauca

#### **3.1. Reseña histórica**

La primera Fundación (Fecha en investigación) fue ordenada por el gobernador Sebastián de Belalcázar. Buga La Vieja Segunda Fundación, 1554 - 1555 ordenada por Pedro Fernández del Busto y ejecutada por Giraldo Gil de Estupiñán recibiendo el nombre de: Nueva Jerez de los Caballeros.

La ubicación era en las Cabeceras del Río Bugalagrande (Corregimiento la Marina en Tuluá) Tercera Fundación, 1557 - 1559. El Gobernador que la ordenó fue Luis de Guzmán y ejecutada por Rodrigo Díez de Fuenmayor y recibió el nombre de Guadalajara de Buga. La ubicación fue Valle de Tunessi - Páramo de Pan de Azúcar. El Traslado fundación se hizo el 4 de marzo de 1570, ordenado y ejecutado por el gobernador Álvaro de Mendoza y Carvajal, bautizándole Guadalajara de Nuestra Señora de la Victoria de Buga. Traslado definitivo en 1573 al sitio que hoy ocupa, ordenado por el gobernador Jerónimo de Silva y ejecutado por Beltrán de Unzueta recibiendo el nombre de Guadalajara de Buga.

El primer Alcalde fue el capitán Melchor Velásquez de Valdenebro, y primer Alférez Real el capitán Diego Lazo de la Vega, quien también se desempeñó como alcalde. En 1810 fue una de las ciudades confederadas del Valle del Cauca; sus hijos apoyaron la causa libertadora como

ocurrió con los hermanos Cabal, y algunos terminaron su vida como héroes de la patria, tal el caso del general José María Cabal.

El Libertador Simón Bolívar visitó a Buga en dos ocasiones, quedando señaladas con sendas placas conmemorativas: 11 de enero de 1822 y entre el 26 y el 27 de diciembre de 1829.

### **3.2.Descripción Geografía**

Está situado el Municipio en la Zona Centro del Departamento del Valle del Cauca, en la parte donde se hace más angosto el valle geográfico, gozando no solamente de la belleza del paisaje, de su variada y hermosa topografía sino también de la fertilidad y productividad de sus tierras, constituyéndose en una verdadera despensa agrícola y ganadera.

La ciudad está asentada en las estribaciones de la Cordillera Central, sobre el margen derecho del Río Guadalajara que en su recorrido atraviesa la ciudad de oriente a occidente; se encuentra a 74Km de Santiago de Cali, la capital del departamento y a 126Km del Puerto de Buenaventura, el más importante del occidente colombiano.

Su ubicación geográfica es privilegiada y estratégica, pues la coloca en un verdadero cruce de caminos, en el lugar de convergencia de las principales vías terrestres que cruzan el occidente del país. Todo esto le otorga una posición destacada entre las demás ciudades del departamento.

### **3.3.Posición astronómica**

Está situado a 3° 54' 07" de latitud norte y 76° 18' 14" de longitud al oeste, coordenadas respecto al meridiano de Greenwich.

### **3.4.Límites del municipio**

Al Norte Limita con el Municipio de San Pedro, por el perímetro rural por la Quebrada Presidente, desde su nacimiento en la Cordillera Central hasta su desembocadura en el Río Cauca.

Al Nordeste, con el Municipio de Tuluá, por el Río Tuluá hasta el nacimiento en el Páramo de Barragán en la Cordillera Central.

Al Sur, con el perímetro rural de Guacarí, por el Río Sondo desde su nacimiento en la Cordillera Central hasta su desembocadura en el Río Cauca.

Al Oriente, con el departamento del Tolima, por la sierra alta de la Cordillera Central desde el nacimiento del Río Tuluá hasta un punto frente al nacimiento del Río Sonso.

Al Sur desde, con el Municipio de Ginebra. Al Occidente, con el perímetro rural del Municipio de Yotoco, por el Río Cauca desde la desembocadura del Río Sonso hasta la Quebrada de Presidente. Por el Sur Oriente con el Municipio de Cerrito.

COORDENADAS PLANAS X = 923 M Y = 1.086.500 M

**Extensión total:**832 Km<sup>2</sup>

**Extensión área urbana:**16.2 Km<sup>2</sup>

**Extensión área rural:**816 Km<sup>2</sup>

**Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar):** 969

**Temperatura media:** 23° C

**Distancia de referencia:** 57 Km a Santiago de Cali

**Ecología:**

### **3.5.Relieve**

Su territorio tiene dos zonas, la Zona Plana en las riberas del río cauca y la Zona Montañosa en la cordillera central; sus alturas van desde los 969 hasta los 4.210 m.s.n.m. en el Páramo de las Hermosas.

### **3.6.Superficie por pisos térmicos**

Cálido 153 Km<sup>2</sup>, Medio 169 Km<sup>2</sup>, Frío 243 Km<sup>2</sup> y Páramo 271 Km<sup>2</sup>

### **3.7.Actividad Económica**

Las principales actividades económicas son: la ganadería, la agricultura, el comercio y la

industria. sobresalen los cultivos de algodón, soya, maíz, millo, café, caña de azúcar, plátano, frijol, papa, yuca, cacao, sorgo, hortalizas y frutales.

### **3.8.Servicios Básicos**

Buga dispone de los servicios de energía eléctrica, alcantarillado, teléfonos, hospitales, clínicas, teatros, centros de salud, coliseo de ferias, concha acústica para festivales, estadio, coliseos deportivos, hoteles, bancos, dos proveedores de servicio de Internet, bibliotecas y emisoras.

Buga cuenta con su propia Cámara de Comercio que presta los servicios y cumple funciones PÚBLICAS delegadas por el Gobierno Nacional llevando el registro mercantil, el registro de proponentes y el registro de entidades sin ánimo de lucro; y funciones PRIVADAS de representación y vocería de los intereses de los empresarios, y de promoción del desarrollo económico y social en Buga y su área de jurisdicción que comprende: Buga, Guacarí, El Cerrito, Ginebra, Yotoco, Restrepo, Calima – Darién, San Pedro, El Dovio

### **3.9.Vías de comunicación**

#### **Aéreas:**

Posee gran cercanía a aeropuertos internacionales como son: "Alfonso Bonilla Aragón" en Palmira y el "Matecaña" en Pereira Capital del departamento de Risaralda y cuenta también con los aeropuertos de carga "Santa Ana" localizado en Cartago ciudad al norte del Departamento del Valle y el de "Farfán" en Tuluá para algunos vuelos nacionales.

## **Terrestres**

Las carreteras "Panamericana" y "Panorama", conectan con las principales ciudades de Colombia y otras naciones suramericanas. La carretera BUGA-MADROÑAL-BUENVENTURA que lleva al puerto de Buenaventura, el más importante de la costa pacífica. Por tren está conectada a la red del ferrocarril del Pacífico que atraviesa todo el valle geográfico del Río Cauca y la costa Pacífica.

## **Fluviales**

La principal corriente de agua de Municipio la constituye el Río Guadalajara. Nace al oriente de la ciudad en la parte media de la Cordillera Central, en la confluencia de varias quebradas. De ellas las más importantes son: Los Indios, La Sonadora y los Alpes ubicadas a una altura de 2.850 m.s.n.m.

La cuenca geográfica tiene una extensión de 13.500 hectáreas y el recorrido del río es de aproximadamente 36Km. El río desemboca al occidente la ciudad en el Río Cauca. La ciudad es atravesada de oriente a occidente por las quebradas denominadas Quebrada seca, La Pachita y Lechugas, de escaso caudal y cauce seco en la parte llana excepto en la época de Lluvias. La Hidrografía del Municipio se encuentra constituida además del Río Guadalajara por las vertientes de los Ríos Cauca, Tuluá, Sonso y la Quebrada La Magdalena y Laguna de Sonso, reservorio natural de aves y peces

#### **4. METODOLOGIA**

La presente propuesta se plantea como una investigación de carácter cualitativo, de tipo: comparativo, comprensivo. Se pretende entonces registrar la información y particularidades presentes en los componentes del turismo alternativo en el municipio, con el fin de lograr el encadenamiento del turismo religioso, mediante el diseño de una estrategia empresarial para coadyuvar al mejoramiento de la industria del turismo en Guadalajara de Buga. La técnica e instrumento de investigación que se utilizará es conocida como la encuesta.

Esta investigación se llevará a cabo a través de tres fases y está proyectada a 90 días:

Primera fase: Se realiza la recolección de la información a partir del instrumento mencionado.

Segunda fase: Se proceden a clasificar los diferentes componentes resultantes que pertenecen al turismo alternativo

Tercera fase: Con base en la información sistematizada en las fases I y II se procede a diseñar la estrategia empresarial denominada clúster.

Posteriormente se confrontan los resultados obtenidos con los esperados en la investigación y se deducen las conclusiones del trabajo.



## 5. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 5.1. Identificación de los sitios turísticos

La identificación del municipio con sus sitios turísticos nos permite, conocer evaluar y clasificar cada una de sus riquezas, e igualmente para planificar el uso y acceso a los atractivos turísticos naturales y culturales, donde se contribuye al crecimiento económico y conformar una oferta turística respaldada por entes los cuales se vean beneficiados, y poder tener el mercado competitivo en alta calidad de desarrollo posible.

### 5.2. Estado del arte Identificación de los sitios turísticos en Guadalajara de Buga

Nombre del sitio	Ubicación Zona	Activo
Cuenca del rio Guadalajara	Rural	Si
Estación biológica el vinculo	Urbana plana	Si
Parque natural paramo de las hermosas	Rural	Si
El faro	Urbana	Si
Estación del ferrocarril	Urbana	Si
Parque José María cabal	Urbana	Si
Parque Fuenmayor	Urbana	Si
Parque Biosaludable el vergel	Urbana	Si
Finca campestre Buenos aires	Urbana plana	Si
Hacienda el Silencio	Urbana plana	Si

Finca campestre Villa Escocia	Urbana plana	Si
Cabañas el manantial	Rural	Si
Finca campestre la Miranda	Rural	Si
Casa campestre el Rosal	Rural	Si
Finca campestre Villa Sol	Urbana plana	Si
Hotel casa Blanca	Urbana	Si
Hostal El Regidor	Urbana	Si
Hotel Guadalajara	Urbana	Si
Hotel Manantial	Urbana	Si
Hotel Ilama	Urbana	Si
Imca Hotel	Urbana	Si
Hotel Casa del peregrino	Urbana	Si
Centro recreacional Comfenalco	Urbana	Si
Centro recreacional Comfandi	Urbana	Si
Balneario La María	Rural	Si
Piscinas de gua Natural	Rural	Si
Balneario Casa Manantial	Rural	Si

### 5.3. Clasificación de los sitios turísticos en Guadalajara de Buga

Teniendo en cuenta la metodología del Programa de Asistencia Técnica en Planificación Turística. Se evalúan 3 categorías:

- 1. Sitios naturales
- 2. Recursos culturales
- 3. Festividades y eventos.

#### 5.4.Estado del Arte Clasificación de los sitios turísticos en Guadalajara de Buga

Nombre del sitio	Categoría	Descripción
Cuenca del río Guadalajara	Sitio natural	El Río Guadalajara se localiza en la zona central del Departamento del Valle del Cauca, sobre la margen oriental del río Cauca. Limita al occidente con el río Cauca, al oriente y el norte con las cuencas Tuluá Morales y al Sur con las cuencas Sonso Guabas Sabaletas y su extensión total es de 58.010 hectáreas. Se debe tener en cuenta que el río es una fuente de agua con un valor incalculable.
Estación biológica el vinculo	Recurso natural	Llamado también Jardín Botánico El Vínculo. Se encuentra ubicado al sur de la ciudad de Buga, en las estribaciones de la Cordillera Central.  Centro de investigación forestal desde cuyos terrenos se observa la extensa y bella Laguna de Sonso.
Parque natural	Sitio natural	El Parque se encuentra sobre la Cordillera Central,

paramo de las hermosas		<p>en los departamentos del Valle del Cauca y Tolima.</p> <p>Hace parte de los Municipios de Palmira, Tuluá, BUGA, El Cerrito y Pradera en el Valle y de los Municipios de Chaparral</p>
El faro	Recurso natural	<p>El <b>Faro de Buga</b> se encuentra ubicado en frente de la Avenida de la Calle 1A, sobre la margen del Río Guadalajara, entre las Carreras 14 y 15, en medio de una linda arborización.</p> <hr/> <p>Su construcción se inició en el año de 1954, construido como un homenaje al Doctor Alejandro Cabal Pombo, hijo ilustre de la ciudad Guadalajara de Buga, el <b>Faro de Buga</b> señala la ruta Buga - Madroñal - Buenaventura, ruta que a lo largo de los años se ha considerado una de las mas importantes a nivel nacional generando economía y progreso para la región.</p>
Estación del ferrocarril	Recurso natural	<p>La <b>Estación del Ferrocarril</b>, espectacular conjunto arquitectónico, declarado Bien de Interés Cultural (BIC) de la Nación por el Ministerio de Cultura.</p> <p>Posee una arquitectura colonial, buscando uniformidad en cada uno de los elementos y detalles</p>

		<p>que la componen. Todos los espacios externos e internos son atribuidos a una función o actividad específica, por lo cual es un monumento digno de apreciar.</p> <hr/> <p>Su distribución arquitectónica contiene amplias salas de espera, zonas de abordaje de pasajeros, taquillas, adecuados baños y áreas administrativas, en su interior presenta una excelente iluminación generada por las diversas puertas que posee a lo largo de sus paredes.</p>
Parque José María Cabal	Recurso natural	<p>La <b>Plaza o Parque</b> principal de la ciudad de Guadalajara de Buga, se encuentra localizada entre la Calle 6a. (Calle de Bolívar) y 7a. (Calle de Santander) y la Carrera 14 (Calle 20 de Julio o Calle del 7 de agosto o de la Iglesia Mayor).</p> <hr/> <p>La <b>Plaza José María Cabal</b> se inauguró oficialmente el 6 de agosto de 1924. Esta antigua Plaza Mayor, fue diseñada y construida por Don Enrique Figueroa Fernández, a partir de la cual se desarrolló la ciudad de Guadalajara de Buga desde</p>

		<p>su traslado a este sitio en 1576; su diseño estilo Parque Europeo le da vida a su edificación, en ella se encuentra la estatua en bronce del prócer bugueño General José María Cabal Barona, uno de los mártires de la Independencia y miembro de la Expedición Botánica, obra que realizó el Escultor Fernando Rubinni</p>
Parque Fuenmayor	Recurso natural	<p>La ubicación del Parque Fuenmayor se enmarca en una zona de alto flujo vehicular y peatonal. La Institución Educativa Tulio Enrique Tascón y el Hospital San José, o bien, entre carreras 8 y 9, son el referente para trazar el diseño, que marca una línea horizontal entre la entrada principal al hospital y el monumento de Tulio Enrique Tascón</p>
Parque Biosaludable el vergel	Recurso natural	<p>Parque inaugurado en el año de 2015, Ubicado en la salida sur oriental de la ciudad, en frente del Batallón de artillería batalla palace cuenta con diversidad de servicios que van desde escenarios para realizar desarrollo corporal, deporte extremo, practica de diferentes deportes, acciones culturales y de formación académica.</p>
Finca campestre Buenos aires	Recurso natural	<p>Ubicada en el Callejón Ramada Vía San Antonio, Buga</p>

Hacienda el Silencio	Recurso natural	Ubicada en la Vía Buga - Tuluá
Finca campestre Villa Escocia	Recurso natural	Ubicada en el Km 2 Vía Buga - Media canoa
Cabañas el manantial	Recurso natural	Ubicada en la Vereda Alaska, 25 Min de Buga
Finca campestre la Miranda	Recurso natural	Ubicada en l la Vereda Alaska, 30 Min de Buga
Casa campestre el Rosal	Recurso natural	Ubicada en el Corregimiento de Magdalena, Vía Janeiro
Finca campestre Villa Sol	Recurso natural	Ubicad en el Corregimiento Chambimbal, Buga
Hotel casa Blanca	Recurso natural	Ubicado en la Calle 4 No. 16 – 56 de la ciudad
Hostal El Regidor	Recurso natural	Ubicado en la Calle 1 No. 12 - 74
Hotel Guadalajara	Recurso natural	Ubicado en la Calle 1 No. 13 - 33
Imca Hotel	Recurso natural	Ubicado en la Carrera 12 No. 35 Sur - 10
Hotel Manantial	Recurso natural	Ubicado en la Carrera 12 Sur Vía Principal Quebrada seca
Hotel Ilima	Recurso	Ubicado en la Calle 4 No. 16 - 48

	natural	
Hotel Casa del peregrino	Recurso natural	Ubicado en la plazoleta del señor de los milagros.
Centro recreacional Comfenalco	Recurso natural	Ubicado en la salida sur de la ciudad, escenario para acceso a piscina y eventos culturales
Centro recreacional Comfandi	Recurso natural	Ubicado en la calle posterior al hotel Guadalajara, se disfruta de grandes piscinas y eventos culturales
Balneario La María	Recurso natural	Ubicado en la Vía Buga - La Habana, Km 3 Adelante de Crucebar
Piscinas de gua Natural	Sitio natural	Ubicadas en la salida sur oriental de la ciudad, a tan solo 5 minutos en el famoso Puente Abadía en donde encontrarás balnearios e ingresos públicos al río.
Balneario Casa Manantial	Sitio natural	Ubicado en la Vereda Alaska, 25 Min de Buga



## 5.5.Construcción de la estrategia empresarial

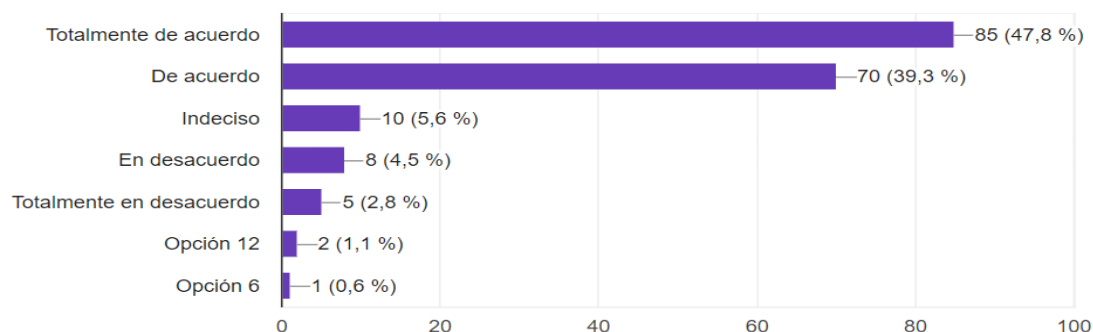
Para la elaboración de la estrategia empresarial se procedió así:

Aplicación de la encuesta: Se encuestaron 180 personas, inicialmente una premuestra de 10 personas, con la intencionalidad de medir las ventajas de la estructura de la encuesta frente al objetivo de la misma, es decir fácil lectura, entendimiento y ejecución en tiempo de la misma.

### PREGUNTA No 1

¿Considera usted que Guadalajara de Buga es una ciudad turística?

178 respuestas

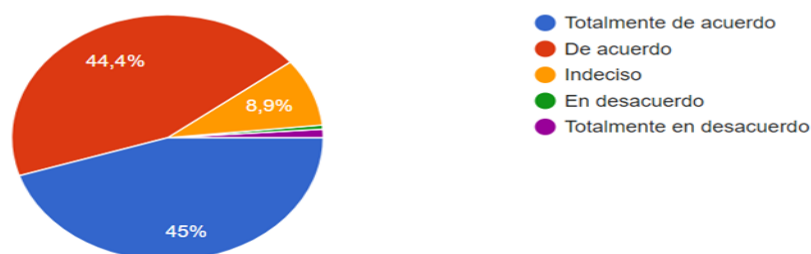


Se puede deducir que un 87.1% consideran a la ciudad de Guadalajara de Buga como una ciudad turística, es decir de 178 respuestas. Ciento cincuenta y cinco (155) así lo corroboran.

### PREGUNTA No 2

**¿Reconoce usted que Guadalajara de Buga es identificada nacionalmente?**

180 respuestas



Referente a la identificación de Guadalajara de Buga a nivel nacional, un 89.4% lo responde positivamente, lo cual se evidencia en la concepción de ser una ciudad turística por excelencia.

**PREGUNTA No 3**

**¿Considera usted que el turismo religioso es el único turismo que se brinda en la ciudad?**

179 respuestas

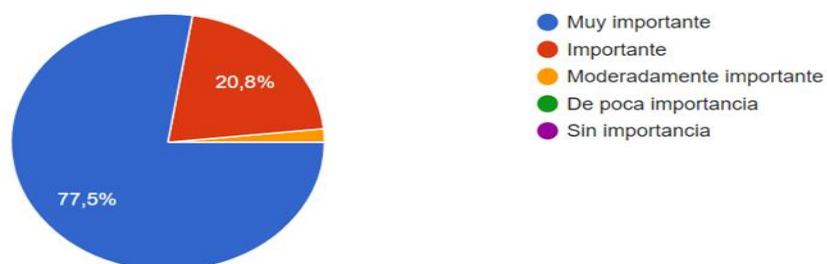


La respuesta a esta tercera pregunta por parte de la población encuestada permite verificar que hay un 53.6% que considera que hay otras alternativas turísticas al turismo religioso.

## PREGUNTA No 4

¿Considera usted que es importante conocer otros tipos de turismo?

178 respuestas

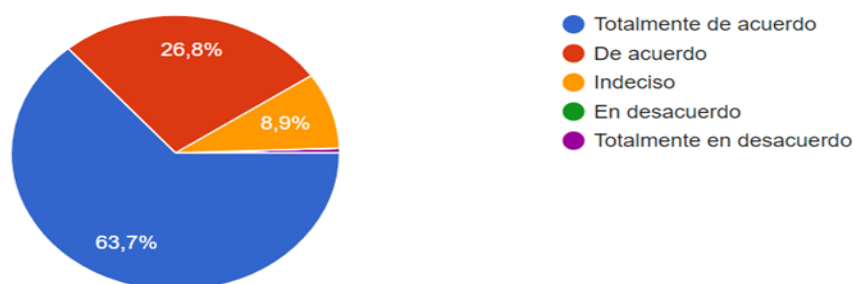


Un 98.2% de los encuestados consideran que es significativo conocer otros tipos de turismo.

## PREGUNTA No 5

¿Cree que en Guadalajara de Buga se pueden ofrecer actividades turísticas diferentes a la religiosas?

179 respuestas

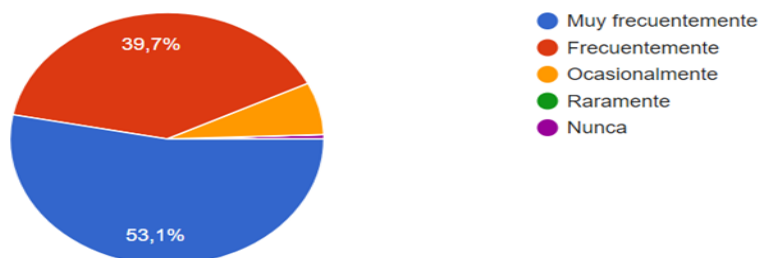


De 179 respuestas obtenidas un 90.5% creen que es valiosa la oferta de otras actividades turísticas, diferentes a las religiosas.

## PREGUNTA No 6

¿Considera usted que alrededor del turismo religioso se deben agregar otras actividades turísticas?

179 respuestas

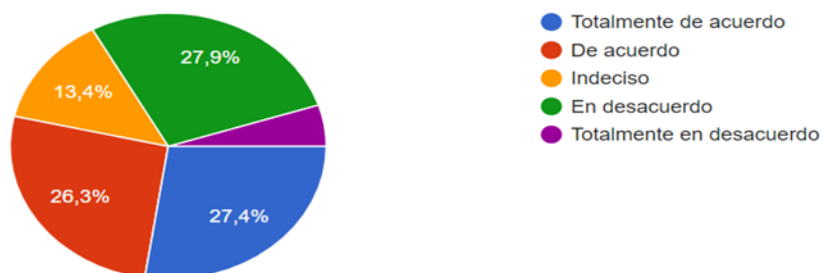


Consideran los encuestados en sus 179 respuestas en un 92.8% que se deben agregar otras actividades turísticas a la industria del turismo en la ciudad.

#### PREGUNTA No 7

¿Considera usted que a Guadalajara de Buga, llegan solo peregrinos y no turistas?

179 respuestas

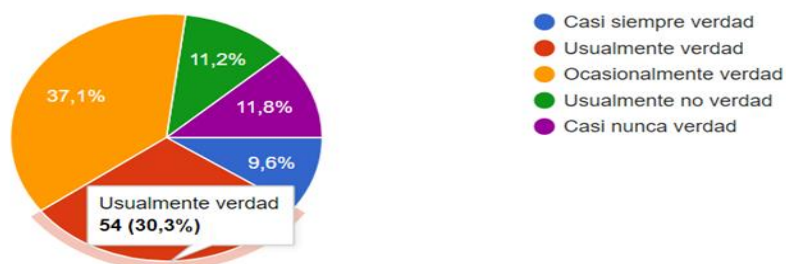


El 53.7% considera que solo llegan peregrinos y no turísticas, lo que abre esa posibilidad empresarial de la reconversión de eso peregrinos en turistas.

## PREGUNTA No 8

¿Reconoce usted que los servicios turísticos ofrecidos en la ciudad son de alta calidad?

178 respuestas

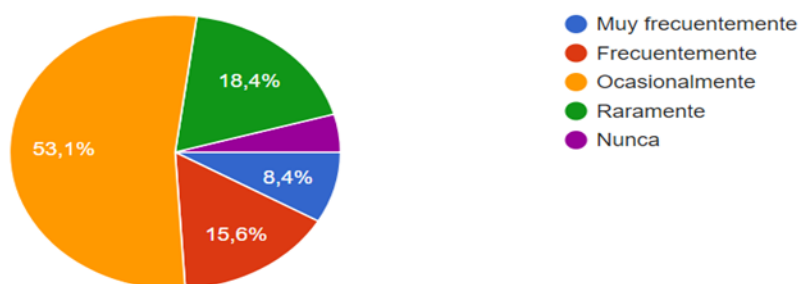


Un 39.9% considera que los servicios son de alta calidad, frente a un 37.1% que lo consideran ocasionalmente verdad, generando ese espacio para innovar y crear estrategias que conduzcan a ofertar un turismo de alta calidad.

## PREGUNTA No 9

¿Identifica usted que la oferta turística en la ciudad es atractiva?

179 respuestas

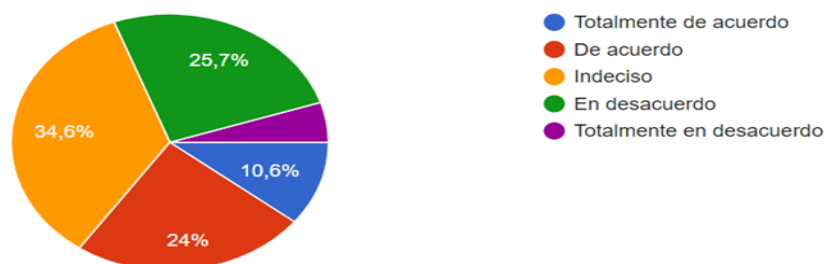


La oferta turística en sus atributos de atracción es muy baja, según 24.0% de los encuestados y se deja un gran manto de duda al considerar un 53.1% que solo lo es ocasionalmente.

## PREGUNTA No 10

¿Esta usted de acuerdo con la gestión pública sobre el turismo que se hace en la ciudad?

179 respuestas

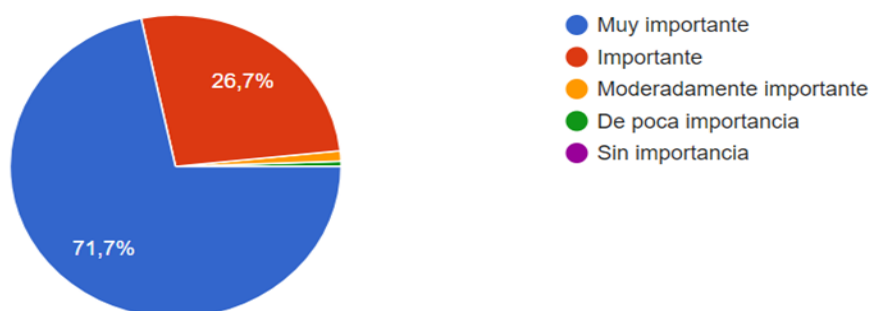


La gestión pública sobre el turismo que se hace en el municipio es considerada en un 34.6% en un plan asertivo para el desarrollo de la ciudad en esta actividad económica.

#### PREGUNTA No 11

¿Considera importante para el desarrollo económico y social de la ciudad que se oferten rutas integradas turísticamente?

180 respuestas



De las 180 respuestas obtenidas el 98.4% consideran que la industria del turismo municipal debe ofertar rutas integradas.

## 5.6. Fundamentación teórica de la estrategia: Clúster

El trabajo sobre la ventaja competitiva de las naciones Porter (1990) “acuñó el término CLÚSTER para designar concentraciones geográficas de organizaciones especializadas donde en determinadas actividades productivas portaba favorablemente sobre los cuatro polos del diamante que explica la ventaja competitiva” (Ver grafica 1.)

*Ilustración 2: Estructura del diamante de Porter*



Fuente: <https://clusterturisticomonteverde.wikispaces.com/file/view/01-01.jpg/352751204/01-01.jpg>

Según Michael Porter (1990) son cuatro los componentes de la ventaja competitiva que conforman el diamante; el primer determinante lo constituye la condición de los factores, en este ítem la teoría económica clásica ha sido revolucionada completamente por Porter. Inicialmente el

concepto neoclásico de la dotación o proporción de factores como lo son mano de obra y capital los cuales se conciben de un modo dinámico y no estático. Los factores de producción no son nada más que los insumos necesarios para poder competir en cualquier sector como lo son: mano de obra, recursos naturales, tierra cultivable, capital e infraestructura.

El segundo determinante de la ventaja competitiva nacional es un sector que se encuentra dentro del diamante de Porter y son las condiciones de la demanda interior para el producto o servicio de un sector; donde muestra tres características que son especialmente significativos: la segmentación de la estructura de la demanda interna, donde la influencia con mayor impacto en la demanda interior sobre la ventaja competitiva se origina mediante la combinación y carácter de las necesidades del comprador local.

El tercer determinante que genera lo que Porter determina Clúster son los sectores conexos y auxiliares, donde es importante la presencia en la nación de sectores proveedores o sectores conexos que sean internacionalmente competitivos. Como fuente importante de ventajas competitivas va de la mano con la presencia de empresas horizontales relacionadas e internacionalmente competitivas.

El cuarto determinante de la ventaja competitiva y probablemente uno de los más importantes de los cuatro componentes es estrategia, estructura y rivalidad de las empresas se relaciona con la intensidad de la rivalidad interna, lo cual obliga a las empresas a competir de una forma más agresiva e innovadora de lo habitual y así acoger por una actitud global.



Por otra parte, Rosenfeld (1995) reafirma en su definición el concepto de concentración geográfica, e identifica a un clúster como “una aglomeración puntual, geográficamente delimitada por empresas similares, relacionadas entre ellas para que en conjunto sean capaces de lograr una mayor competitividad”. Las empresas se juntan en grupos con el fin de aumentar la actividad económica y facilitar las transacciones comerciales (Otero, Lodola, & Menéndez, 2004).

El concepto clúster va más allá de las redes horizontales simples, en las cuales, las empresas que operan en el mismo mercado de productos finales y pertenecen al mismo grupo industrial cooperan en ciertas áreas, comprendiendo alianzas estratégicas con Universidades, Institutos de investigación, servicios empresariales intensivos en conocimiento, Instituciones puentes (comisionistas, consultores y clientes) (OCDE, 1999, p.85).

Posteriormente (Ferro, Vila, & Rodríguez, 2000) han profundizado en sus estudios lo que ha generado una amplia variedad de términos entre los cuales se puede destacar aspectos comunes y significativos un patrón donde está relacionado al conjunto de empresas afines y relacionadas por su cadena de valor, donde comparten un espacio geográfico con un claro potencial de eficiencia colectiva por su articulación empresarial. Se relacionan no solo con la finalidad de competir sino a su vez cooperar para añadir valor y generar ventaja competitiva al conglomerado de empresas. Colombia entiende cada vez más que la competitividad es local por lo cual debe gestarse desde lo local con ayuda de proyectos promovidos directamente por: El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, INNpalsa, Comisiones Regionales de Competitividad y Cámaras de Comercio de algunas de las ciudades de Colombia. Actualmente en Colombia hay 80 iniciativas

de Clúster los cuales son deliberados para catalizar el desarrollo de las aglomeraciones económicas, donde se construyen hojas de rutas y proyectos para poder dinamizar algunas de las apuestas productivas regionales.

Estas 80 iniciativas se dividen en 43 sectores como lo son: Aéreo y Aeroespacial, Alimentos y Bebidas, Astillero, Automotor y Autopartes, Biotecnología, BPO&O Y KPO, Calzado, Confección y Moda, Construcción y Finca Raíz, Cosméticos y Productos de Aseo, Cuero, Editorial y Medios, Educación, Electrodomésticos, Energía y Bienes y Servicios Conexos, Entretenimiento e Industrias Creativas, farmacéutico, Gas y Bienes y Servicios Conexos, Insumos y Equipos Médicos, Joyería y Bisutería, Logística, Transporte y Distribución, Madera y Productos Forestales, Maquinaria Pesada y Equipos, Metalmecánico y Siderúrgico, Minería de Carbón, Minería Metálica, Minería no Metálica, Muebles, Papel, Cartón y sus Derivados, Pecuario, Pesca y Acuicultura, Petróleo, Plásticos y Cauchos, Productos e Insumos Agrícolas, Químico, Salud y Otros Servicios Sociales, Servicios Empresariales, Servicios Financieros, Software y TI, Tabaco, Telecomunicaciones, Textil, Turismo y Restaurantes (Red Clúster Colombia, 2016).

### **5.7.Propuesta de valor en el clúster de turismo para Guadalajara de Buga**

La estrategia empresarial como la estrategia articuladora que promueva la competitividad y la innovación para la realización de ferias, congresos, convenciones, exposiciones, y Viajes de incentivos; vinculando, a través de redes, a empresarios, instituciones públicas, academia y comunidad para atender la demanda regional, nacional e internacional

Con base en los resultados del estudio de mercadeo, donde un 98.4% consideran que la industria del turismo municipal debe ofertar rutas integradas, un 92.8% que se deben agregar otras actividades turísticas a la industria del turismo en la ciudad, Un 98.2% de los encuestados consideran que es significativo conocer otros tipos de turismo, un 87.1% consideran a la ciudad de Guadalajara de Buga como una ciudad turística, es decir de 178 respuestas, ciento cincuenta y cinco (155) así lo corroboran y teniendo un referente como lo es la identificación de Guadalajara de Buga a nivel nacional, un 89.4% lo responde positivamente, lo cual se evidencia en la concepción de ser una ciudad turística por excelencia, pero este factor resultante por sí solo no garantiza el éxito de la estrategia empresarial denominada clúster, hacen falta otros como la calidad de la oferta; Un 39.9% considera que los servicios son de alta calidad, frente a un 37.1% que lo consideran ocasionalmente verdad, generando ese espacio para innovar y crear estrategias que conduzcan a ofertar un turismo de alta calidad, la política pública sobre turismo en la ciudad; es considerada en un 34.6% en un plan asertivo para el desarrollo de la ciudad en esta actividad económica, lo que implica mejorar en este aspecto, la reconversión de los peregrinos en turistas; El 53.7% considera que solo llegan peregrinos y no turísticas.

Hacer de Guadalajara de Buga en el sector turístico una ciudad de servicios, donde se resalte el nivel profesional de los empleados del sector, la capacitación de los mismos y los altos estándares de servicio que se encuentran en la ciudad., se deben fortalecer aspectos en materia de seguridad urbana, infraestructura, costos y tecnología.

Una ciudad atractiva para la inversión en el sector, fortaleciendo su potencial regional, entretenida su amplia oferta en entretenimiento, Gastronomía y cultura.

El Clúster estará conformado por una concentración de empresas, proveedores de productos y servicios, organizaciones públicas y privadas de apoyo y las entidades o empresas que constituyen la demanda, que se encuentran interconectadas por la actividad económica de Turismo alternativo y geográficamente cerca.

La ventaja competitiva, el clúster, se caracteriza porque la finalidad de los encuentros es el intercambio de conocimientos en las diferentes áreas de la actividad humana basándose en el desarrollo de técnicas modernas de comunicación como lo son las video conferencias, chat e internet, claramente se comprende que la tecnología en general es una herramienta importante en el servicio de la actividad. Otro punto importante es que la actividad que presta el clúster aporta al crecimiento de los negocios o producto del intercambio comercial y empresarial. E igualmente por el impacto que genera en otras ramas como lo es en el sector de la economía y en el propio turismo.

### **5.8.¿Cómo se logra?**

Con base en los actores del clúster y los empresarios que harían parte de este, se deben establecer una serie de estrategias elaboradas por medio de una construcción colectiva y así poder desarrollar la propuesta de valor.

- ✓ Implementando programas de fortalecimiento empresarial que permitan mejorar la rentabilidad y sostenibilidad del negocio de los actores del Clúster.
- ✓ Incentivando la formalización empresarial.

- ✓ Fomentando la implementación de sistemas de gestión de la calidad en las diferentes empresas del Clúster.
- ✓ Gestionando iniciativas de investigación, desarrollo tecnológico e innovación para aumentar la competitividad de las empresas.
- ✓ Sistematizando la información sectorial para crear estrategias que promuevan la consolidación del mercado nacional e internacional.
- ✓ Capacitando y desarrollando el talento humano del Clúster para atender las necesidades de los diferentes actores empresariales

## **6. CONCLUSIONES**

A manera introductoria global podemos concluir que:

La metodología utilizada ha dado excelentes resultados la mayoría de los participantes encuestados nos proporcionaron la correlación existente entre lo planificado y lo real.

La industria del turismo municipal debe ofertar rutas integradas, agregando otras actividades a esta industria.

Inducir pedagógicamente a visitantes y turistas a conocer otros tipos de turismo, dado que la ciudad de Guadalajara de Buga como una ciudad turística, y es un referente a nivel nacional, pueblo patrimonio histórico.

Implementar la estrategia empresarial denominada clúster como la estrategia articuladora que promueva la competitividad y la innovación para la realización de ferias, congresos, convenciones, exposiciones, y Viajes de incentivos; vinculando, a través de redes, a empresarios, instituciones públicas, academia y comunidad para atender la demanda regional, nacional e internacional

Implementar programas de fortalecimiento empresarial que permitan mejorar la rentabilidad y sostenibilidad del negocio de los actores del Clúster.

Incentivar la formalización empresarial de las actividades turísticas no formales

Fomentar la implementación de sistemas de gestión de la calidad en las diferentes empresas del Clúster con el fin de generar una alta calidad en la oferta turística

Gestionar iniciativas de investigación, desarrollo tecnológico e innovación para aumentar la competitividad de las empresas.

Sistematizar la información sectorial para crear estrategias que promuevan la consolidación del mercado nacional e internacional.

Capacitar y desarrollar el talento humano del Clúster para atender las necesidades de los diferentes actores empresariales

Participar en las mesas de trabajo; por parte de los actores del clúster; con el fin de formular una mejor política pública en turismo municipal

## **BIBLIOGRAFIA**

Acerenza, M. A. (2002). Administración del Turismo. Conceptualización y Organización. México: Trillas Vol. I

Alcaldía Municipal de Buga, Plan de Desarrollo Municipal 2016 - 2019 “Buga renovada”. Guadalajara de Buga. 2016.

Alcaldía Municipal de Buga, Secretaría de Cultura y Turismo del Valle, Centro de investigaciones Territorio, Construcción y Espacio (CITCE) de la Universidad del Valle, “Plan Especial de Manejo y Protección del Centro Histórico de Buga y su Área de Influencia” (PEMP). Guadalajara de Buga. 2009.

Alcaldía Municipal de Buga, Plan Municipal de Turismo. Guadalajara de Buga. 2015 - 2025.

Anuario de Estudios en Turismo. 2013.

<http://fatuweb.uncoma.edu.ar/index.php/home/biblioteca-digital>

Aportes y Transferencias: Tiempo Libre, Turismo y Recreación. 2013.

<http://nulan.mdp.edu.ar/aportes.html>

Azevedo, Juliana y Christianne Gomes. 2013.” El ocio y el turismo en los artículos publicados en revistas académicas de turismo “. Estudios y Perspectivas en Turismo 22 (5): 875- 892.

<http://www.redalyc.org/pdf/1807/180728713004.pdf>



Arregui, José Alfonso, “El turismo religioso como dinamizador sostenible del territorio: el caso de Torreciudad”. Ponencia para el II Congreso de Turismo en Montaña. Huesca. 2009

Bertoncello, Rodolfo. 2010.” Investigación en turismo: logros y desafíos desde una perspectiva latinoamericana “. Aportes y transferencias 14 (1): 11-22.

[https://upc.cba.gov.ar/\(S\(fjxc54l5fi5k3xazvcuewlzg\)\)/archivos/Apo2010a14v1pp11-22.pdf%20BERTONCELO%20-%20Turismo.pdf](https://upc.cba.gov.ar/(S(fjxc54l5fi5k3xazvcuewlzg))/archivos/Apo2010a14v1pp11-22.pdf%20BERTONCELO%20-%20Turismo.pdf)

Blanco, Asunción; Cánoves, Gemma, “Turismo religioso en España: ¿la gallina de los huevos de oro? Una vieja tradición, versus un turismo emergente”, en: Número 27 de Cuadernos de Turismo. Universidad de Murcia. Murcia. 2011.

Cámara de Comercio de Bogotá. (22 de 03 de 2016). Clúster Bogotá Turismo de Negocios y Eventos. Recuperado el 15 de 07 de 2015, de Clúster Bogotá Turismo de Negocios y Eventos: <http://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Turismo-de-Negocios-y-Eventos>

Castro Álvarez, U. (2010). Estructuras regionales emergentes y desarrollo turístico sustentable: La región costa sur de Nayarit, México. Recuperado <http://www.eumed.net/tesis/2010/uca/index.htm>

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley General de Cultura, Ley 397 de 1997. Bogotá: Instituto Colombiano de Antropología, 1998.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley General de Turismo, Ley 300 de 1996. Bogotá: Corporación Nacional de Turismo, 1996.

Cuevas, T (2006). La gestión del turismo alternativo factor de desarrollo en el noreste del estado de Chihuahua (Tesis de doctorado, Universidad Nacional Autónoma de México.). Estudios y perspectivas en turismo. 2013. <http://www.estudiosenturismo.com.ar>

Elizalde A. (2003). Planificación estratégica territorial y políticas públicas para el desarrollo local. Serie 29. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Disponible en: <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/2/11852/sgp29.pdf>

Melgar, P (2004). El ecoturismo como una alternativa de desarrollo local en el ejido Revolución del área de protección de flora y fauna "Valle de los cirios" (Tesis de maestría, colegio de la Frontera Norte y CICESE).

Milio Balanza, Isabel. Diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales. Thomson Paraninfo. Madrid, 2004. ISBN: 84-9732-299-1.

PEREZ DE LAS HERAS, M. (2003). Manual del Turismo Sostenible. Cómo conseguir un turismo social, económico y socialmente respetable. Mundi-Prensa Libros, S. A. Madrid, 265 pp.

- Porter, M. (1990). La ventaja competitiva de las naciones. Recuperado de <https://librosdeeconomiaehistoria.wordpress.com/2015/02/17/la-ventaja-competitiva-de-las-naciones-de-michael-e-porter-1990/>  
<http://redclustercolombia.com/clusters-en-colombia/iniciativa/187>
- RIVAS GARCÍA, J. I. Y MAGADÁN DÍAZ, M. (2008). Planificación y gestión sostenible del turismo. Septem Ediciones. Oviedo, 226 pp.
- Sismarket. (07 de 03 de 2014). MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO. Obtenido de MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO:  
<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=9164>
- Varisco, Cristina, Desarrollo turístico y desarrollo local: la competitividad de los destinos turísticos de sol y playa. Tesis de Postgrado para la Maestría en Ciencias Sociales. Universidad de Mar del Plata. 2008.
- Vélez, Antonio, “Buga”, en: Cartago, Pereira, Manizales: cruce de caminos históricos. Recuperado de: Biblioteca Virtual de la Biblioteca Luis Ángel Arango:  
<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/modosycostumbres/crucahis/crucahis70.htm>, el 8 de mayo de 2013.
- Zamorano Casal, F. M. (2002). Turismo alternativo, servicios turísticos diferenciados: Animación, turismo de aventura, turismo cultural, ecoturismo y turismo recreativo. México: Trillas.

## ANEXOS

### **Anexo No 1 Formulario soporte para la realización de la encuesta.**

El Turismo alternativo como estrategia empresarial para lograr el encadenamiento del turismo religioso en Guadalajara de Buga.

Realizar una caracterización de los componentes del turismo alternativo en el municipio, con el fin de lograr el encadenamiento del turismo religioso, mediante el diseño de una estrategia empresarial para coadyuvar al mejoramiento de la industria del turismo en Guadalajara de Buga.

**¿Considera usted que Guadalajara de Buga es una ciudad turística?**

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Indeciso
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

**¿Reconoce usted que Guadalajara de Buga es identificada nacionalmente?**

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Indeciso
- ☐ En desacuerdo

☐ Totalmente en desacuerdo

**¿Considera usted que el turismo religioso es el único turismo que se brinda en la ciudad?**

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Indeciso

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

**¿Considera usted que es importante conocer otros tipos de turismo?**

☐ Muy importante

☐ Importante

☐ Moderadamente importante

☐ De poca importancia

☐ Sin importancia

**¿Cree que en Guadalajara de Buga se pueden ofrecer actividades turísticas diferentes a la religiosas?**

☐ Totalmente de acuerdo

☐ De acuerdo

☐ Indeciso

☐ En desacuerdo

☐ Totalmente en desacuerdo

**¿Considera usted que alrededor del turismo religioso se deben agregar otras actividades**

**turísticas?**

- ☐ Muy frecuentemente
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

**¿Considera usted que, a Guadalajara de Buga, llegan solo peregrinos y no turistas?**

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Indeciso
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

**¿Reconoce usted que los servicios turísticos ofrecidos en la ciudad son de alta calidad?**

- ☐ Casi siempre verdad
- ☐ Usualmente verdad
- ☐ Ocasionalmente verdad
- ☐ Usualmente no verdad
- ☐ Casi nunca verdad

**¿Identifica usted que la oferta turística en la ciudad es atractiva?**

- ☐ Muy frecuentemente

- ☐ Frecuentemente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

**¿Está usted de acuerdo con la gestión pública sobre el turismo que se hace en la ciudad?**

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Indeciso
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

**¿Considera importante para el desarrollo económico y social de la ciudad que se oferten rutas integradas turísticamente? \***

- ☐ Muy importante
  - ☐ Importante
  - ☐ Moderadamente importante
  - ☐ De poca importancia
  - ☐ Sin importancia
-